



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/5494

24/02/2020

12905

AUTOR/A: VELASCO MORILLO, Elvira (GP)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que el Alvia 4165 salió puntualmente de Madrid Chamartín a las 16:35h y circuló en doble composición con la rama de cabeza destino Pontevedra y Vigo y la rama de cola con destino A Coruña y Santiago de Compostela. A la altura de la bifurcación de Medina (vía única) se quedó parado, dejando la vía interceptada a las 17:33 por avería de freno en la composición de cola. Este tren se puso en marcha cuando se resolvió la avería, no antes.

Las ramas 730023 y 730014 tuvieron su intervención de mantenimiento en la fecha que correspondía a cada una de ellas en función de los kilómetros recorridos.

La incidencia técnica del tren que originó la parada a la altura de Olmedo, en torno a 5, horas fue ocasionada por una avería del freno de composición de cola.

Se informó a los clientes mediante la megafonía de los trenes, SMS y correo electrónico.

Las actuaciones previstas por RENFE a realizar ante situaciones como esta son:

1. Asistencia técnica para solucionar la avería
2. En caso de que persista la avería, transbordo del tren.

En este caso se realizó la asistencia técnica.

En el momento en que ocurrieron los hechos no se podía prever la duración que iba a tener esta avería.



RENFE Viajeros, en cumplimiento del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, así como en aplicación del Compromiso Voluntario de Puntualidad del tren Alvia, está indemnizando a los clientes con el reembolso del importe íntegro de sus billetes.

Estas devoluciones pueden ser hechas efectivas, directamente y de forma automática, a través de la página <https://venta.renfe.com/vol/menuIndemAuto.do> en el caso de los billetes abonados con tarjeta bancaria o Paypal. Asimismo, se pueden hacer efectivas en los Centros de Atención al Cliente de las estaciones, en cualquier forma de abono.

Los clientes disponen de 3 meses, desde la fecha del viaje, para solicitar la devolución.

Madrid, 26 de marzo de 2020

